Ontario

La violence et le harcèlement au travail : comprendre la Loi

Directives concernant la santé et la sécurité

Il est possible de consulter une copie électronique de cette publication à la page Web du ministère du Travail sous la rubrique Publications – Santé et sécurité. Accessible en ligne à l'adresse :

http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/index.php

On peut commander un exemplaire imprimé de cette publication :

En ligne, à l'adresse : http://www.publications.serviceontario.ca

Par téléphone, par l'intermédiaire de l'InfoCentre de ServiceOntario, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h.

- 416 326-5300
- 416 325-3408 (ATS)
- 1 800 668-9938 Sans frais partout au Canada
- 1 800 268-7095 ATS sans frais partout au Canada

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2010

ISBN 978-1-4435-2832-0 (version imprimée)
ISBN 978-1-4435-2833-7 (version HTML)
ISBN 978-1-4435-2834-4 (version PDF)

This document is also available in English under the title Workplace Violence and Harassment: Understanding the Law [ISBN 978-1-4435-2829-0 (Print) ISBN 978-1-4435-2830-6 (HTML) ISBN 978-1-4435-2831-3 (PDF)].

Ontario

La violence et le harcèlement au travail : comprendre la Loi

Direction de la santé et de la sécurité au travail
Ministère du Travail

mars 2010

Table des matières

À propos du guide i

Introduction ii

Contexte iii

1 Termes et concepts importants 1

1.1 Lieu de travail 1

1.2 Violence au travail 1

1.3 Violence familiale 3

1.4 Harcèlement au travail 3

1.5 Série de comportements répréhensibles 4

2 Violence au travail 5

2.1 Devoirs généraux des parties présentes dans le lieu de travail 5

2.2 Politique concernant la violence au travail 6

2.3 Évaluation des risques de violence au travail 7

2.4 Programme concernant la violence au travail 11

2.5 Renseignements et directives sur la violence au travail 13

2.6 Renseignements sur une personne ayant des antécédents de comportement violent 15

2.7 Violence familiale 18

2.8 Refus de travailler 20

2.9 Avis 23

3 Harcèlement au travail 24

3.1 Politique concernant le harcèlement au travail 24

3.2 Programme concernant le harcèlement au travail 25

3.3 Renseignements et directives sur le harcèlement au travail 26

4 Rôles et responsabilités **27**

4.1 Comité mixte sur la santé et la sécurité au travail et délégué à la santé et à la sécurité 27

4.2 Ministère du Travail 28

4.3 Services de police 29

4.4 Système des droits de la personne de l'Ontario 29

4.5 Associations de santé et de sécurité 31

Annexe A : Exemple de politique concernant la violence au travail **33**

Annexe B : Programme concernant la violence au travail **34**

Annexe C : Exemple de politique concernant le harcèlement au travail **36**

Annexe D : Programme concernant le harcèlement au travail **37**

Annexe E : Coordonnées des bureaux pour la santé et la sécurité au travail du ministère du Travail **38**

À propos du guide

Le présent guide explique ce que chaque travailleur et travailleuse, superviseur et superviseure, employeur et constructeur doit savoir au sujet des exigences de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* en matière de violence et de harcèlement au travail. Il indique les droits et les responsabilités de chacun et répond, dans un langage simple, aux questions les plus courantes concernant ces exigences.

Il est à noter que le présent guide n'est pas un document juridique. Il ne doit pas être considéré comme un énoncé de la loi ou des obligations qui en découlent. Si vous avez besoin d'aide pour déterminer ce qu'il faut faire pour respecter la loi, on vous recommande de consulter un avocat.

Le guide ne couvre pas toutes les situations et ne répond pas à toutes les questions concernant les exigences légales en matière de violence et de harcèlement au travail en Ontario. En outre, il ne traite pas des obligations liées à d'autres questions touchant la santé et la sécurité au travail. Si vous désirez obtenir des renseignements sur les autres exigences, veuillez consulter le document intitulé *Guide de la* Loi sur la santé et la sécurité au travail.

Par ailleurs, le présent guide n'explique pas les autres obligations légales qui existent, notamment celles prévues par le *Code criminel* du Canada ou le *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

Les inspecteurs et inspectrices de la santé et de la sécurité au travail du ministère du Travail de l'Ontario sont chargés d'appliquer la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et peuvent se reporter au présent guide pour déterminer si la loi est respectée. Ils ne sont pas responsables de l'application du présent guide.

Les exigences en matière de violence et de harcèlement au travail entrent en vigueur le 15 juin 2010 et sont exécutoires à compter de cette date.

Introduction

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* de l'Ontario* énonce les droits et les devoirs de toutes les parties présentes dans le lieu de travail en ce qui a trait à la santé et à la sécurité au travail et elle prévoit des mesures d'exécution en cas d'infraction volontaire.

Les exigences en matière de violence et de harcèlement au travail établissent des normes minimales et énoncent les droits et les devoirs de toutes les personnes qui jouent un rôle dans la résolution des problèmes de violence et de harcèlement au travail.

Les employeurs, les superviseures et superviseurs ainsi que les travailleuses et travailleurs sont tous responsables de la santé et de la sécurité au travail. Le concept du système de responsabilité interne part du principe que les parties du lieu de travail sont les mieux placées pour relever les problèmes liés à la santé et à la sécurité et trouver des solutions.

Idéalement, l'ensemble du personnel, du chef de la direction de l'entreprise aux travailleurs et travailleuses, doit contribuer au système de responsabilité interne. Pour que le système fonctionne bien, il doit y avoir une chaîne complète et continue de responsabilité et de reddition de comptes en matière de santé et de sécurité au travail.

Chaque amélioration apportée au chapitre de la santé et de la sécurité au travail a une incidence positive sur tout le monde. Grâce à la collaboration et à l'engagement, nous pouvons améliorer la santé et la sécurité dans les lieux de travail de l'Ontario.

---

* *La Loi sur la santé et la sécurité au travail est modifiée lorsqu'il y a lieu. La version en vigueur est accessible dans le site Web du gouvernement à l'adresse suivante : http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90o01_f.htm.*

Contexte

Les travailleuses et travailleurs peuvent subir de la violence ou du harcèlement au travail de la part de n'importe qui, et ce, quel que soit leur lieu de travail.

Une série de comportements indésirables peut se manifester au travail, allant des remarques offensantes à des actes de violence.

Il est important que les employeurs prennent rapidement des mesures à l'égard de ces comportements afin de réduire au minimum les risques que le harcèlement au travail se transforme en violence.

La personne qui se livre à du harcèlement ou à de la violence peut être quelqu'un que la travailleuse ou le travailleur côtoie en raison de la nature de son travail, par exemple un client, une consommatrice ou un patient.

Il peut aussi s'agir d'un membre du personnel (collègue, gestionnaire, superviseur ou employeur) ou de quelqu'un qui n'a aucun lien officiel avec le lieu de travail (étranger, conjoint ou partenaire intime) mais qui se présente dans le lieu de travail.

Le *Code criminel* du Canada contient des dispositions concernant notamment les actes violents, les menaces et les comportements tels que le harcèlement criminel. Il faut communiquer avec le service de police en pareil cas. Le harcèlement peut également relever du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

1 Termes et concepts importants

1.1 Lieu de travail

Au sens de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, « lieu de travail » s'entend d'un bien-fonds, d'un local ou d'un endroit où le travailleur est employé ou près duquel il travaille ou d'un objet sur lequel ou près duquel il travaille [article 1].

Il peut s'agir d'un immeuble, d'une mine, d'un chantier de construction, d'un véhicule, d'un champ, d'une route ou d'une forêt.

Il suffit de se poser la question suivante : « Est-ce qu'on a demandé à la travailleuse ou au travailleur d'y être et est-ce qu'on le paie pour être là ou à proximité? » Si la réponse est « oui », il s'agit d'un lieu de travail.[1]

1.2 Violence au travail

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* définit la violence au travail comme suit : emploi par une personne contre un travailleur, dans un lieu de travail, d'une force physique qui lui cause ou pourrait lui causer un préjudice corporel. Cela englobe aussi :

- une tentative d'employer contre un travailleur, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel;
- des propos ou un comportement qu'un travailleur peut raisonnablement interpréter comme une menace d'employer contre lui, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel [article 1].

Cette définition de la violence au travail est suffisamment générale pour inclure des actes constituant des infractions en vertu du *Code criminel*.

Pour obtenir des détails sur le rôle des services de police, reportez-vous à la section 4.3 du présent guide.

[1] Le terme « lieu de travail » peut être interprété différemment en vertu d'autres lois de l'Ontario, comme le *Code des droits de la personne* ou la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Voici des exemples de violence au travail :

- menacer verbalement d'attaquer une travailleuse ou un travailleur;
- laisser des messages de menace dans un lieu de travail ou envoyer des courriels de menace à un lieu de travail;
- menacer quelqu'un du poing;
- brandir une arme au travail;
- frapper ou essayer de frapper une travailleuse ou un travailleur;
- lancer un objet à une ou un collègue;
- faire subir de la violence sexuelle à quelqu'un;
- donner un coup de pied à un objet sur lequel une travailleuse ou un travailleur se tient debout, comme une échelle;
- essayer d'écraser une personne au moyen d'un véhicule ou d'un équipement, par exemple un chariot élévateur.

Que se passe-t-il si quelqu'un est poussé ou blessé accidentellement?

Les situations accidentelles, par exemple une travailleuse ou un travailleur qui pousse un collègue en trébuchant sur un objet, ne sont pas visées.

La personne doit-elle avoir l'intention de causer des blessures?

Pour qu'il y ait violence au travail, une personne doit employer ou tenter d'employer une force physique contre une travailleuse ou un travailleur. Cependant, il n'est pas nécessaire qu'elle soit capable de juger que ces actes pourraient causer un préjudice corporel.

Par exemple, une personne peut avoir un problème de santé qui provoque chez elle des réactions physiques à la suite d'une stimulation dans son environnement. Cela serait tout de même considéré comme de la violence au travail.

En outre, la violence au travail comprend des situations où une travailleuse ou un travailleur subit des blessures en tentant de s'interposer entre deux personnes autres que des travailleurs, par exemple des patients, qui se disputent. Les deux personnes ne veulent peut-être pas que quelqu'un d'autre soit victime de leur violence, mais elles emploient une force physique, qui pourrait causer un préjudice corporel au travailleur.

Les employeurs doivent tenir compte des situations de ce genre lorsqu'ils évaluent les risques de violence au travail et qu'ils gèrent des incidents. De plus, ils doivent établir

des mesures et des méthodes pour protéger les travailleuses et travailleurs contre ce type de comportement.

1.3 Violence familiale

Une personne qui a une relation intime avec une travailleuse ou un travailleur (conjoint ou partenaire intime, ancien conjoint ou partenaire intime ou membre de la famille) peut lui causer un préjudice corporel au travail ou tenter ou menacer de le faire. En pareil cas, la violence familiale est considérée comme de la violence au travail.

1.4 Harcèlement au travail

Au sens de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, « harcèlement au travail » s'entend du fait pour une personne d'adopter une ligne de conduite caractérisée par des remarques ou des gestes vexatoires contre un travailleur dans un lieu de travail lorsqu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ce comportement est importun [article 1].

En général, les remarques ou gestes sont répétés. Ils peuvent se produire pendant une période relativement courte (par exemple, au cours d'une même journée) ou s'échelonner sur une longue période (c'est-à-dire pendant des semaines, des mois ou des années).

Le harcèlement au travail peut consister à prononcer des paroles ou à poser des gestes importuns contre un travailleur ou une travailleuse ou un groupe de travailleurs alors qu'on sait ou devrait savoir qu'ils sont offensants, gênants, humiliants ou dégradants. Le harcèlement peut également englober les comportements visant à intimider une personne ciblée, à la tenir à l'écart ou même à faire de la discrimination contre elle.

Bien souvent, le harcèlement au travail consiste en des paroles ou des gestes répétés ou un type de comportements importuns qui visent une travailleuse ou un travailleur ou un groupe de travailleurs dans le lieu de travail.

Il peut s'agir notamment de ce qui suit :

- faire des remarques, des blagues ou des insinuations destinées à rabaisser, ridiculiser, intimider ou offenser;
- afficher ou faire circuler des photographies ou des documents de mauvais goût, qu'ils soient imprimés ou sous forme électronique;
- tyranniser ou persécuter quelqu'un;
- faire des appels téléphoniques ou envoyer des courriels malveillants ou destinés à intimider de façon répétée;

- faire des attouchements, des avances, des insinuations ou des demandes de nature sexuelle.

La définition du terme « harcèlement au travail » est suffisamment générale pour inclure le harcèlement interdit par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario ainsi que ce qu'on appelle souvent le « harcèlement psychologique » ou le « harcèlement personnel ».

Pour obtenir la liste des motifs de harcèlement prévus par le *Code des droits de la personne*, reportez-vous à la section 4.4 du présent guide.

Qu'est-ce qui ne constitue pas du harcèlement au travail?

En général, les gestes et les comportements raisonnables d'un employeur, d'une ou un gestionnaire ou d'une superviseure ou d'un superviseur qui découlent de ses fonctions habituelles ne sont pas considérés comme du harcèlement au travail, et ce, même si ces gestes et comportements ont parfois des conséquences désagréables pour une travailleuse ou un travailleur.

Il peut s'agir par exemple de la modification des tâches, de l'établissement des horaires, de l'évaluation des emplois, des inspections du lieu de travail, de l'imposition d'un code vestimentaire ou de mesures disciplinaires.

Les divergences d'opinions ou les petits désaccords entre travailleurs ne constituent pas non plus du harcèlement au travail de façon générale.

En outre, tout comportement qui correspond à la définition de violence au travail n'est pas considéré comme du harcèlement au travail.

1.5 Série de comportements répréhensibles

Une série de comportements répréhensibles, allant des remarques offensantes à des actes de violence, peut se manifester au travail. Avec le temps, le harcèlement au travail peut se transformer en menaces ou en gestes de violence physique. Dans certains cas, la travailleuse ou le travailleur ciblé peut réagir violemment au harcèlement continu subi au travail.

Il est important que les employeurs reconnaissent ces comportements et interviennent rapidement afin d'éviter qu'ils dégénèrent en violence au travail.

2 Violence au travail

2.1 Devoirs généraux des parties présentes dans le lieu de travail

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* énonce les devoirs généraux des personnes suivantes :

- l'employeur [article 25];
- le superviseur [article 27];
- le travailleur [article 28].

Ces devoirs s'appliquent également à la violence au travail [article 32.0.5].

Pour obtenir de plus amples détails sur les devoirs de ces personnes et des autres parties présentes dans le lieu de travail telles que les constructeurs, les titulaires de permis et les propriétaires, reportez-vous au *Guide de la* Loi sur la santé et la sécurité au travail.

L'employeur doit :

- prendre toutes les précautions raisonnables dans les circonstances pour assurer la protection du travailleur et notamment le protéger contre le risque de violence au travail [alinéa 25(2)h)];
- fournir au travailleur les renseignements, les directives et la surveillance nécessaires à la protection de sa santé et de sa sécurité [alinéa 25(2)a)];
- veiller à ce que le matériel, les matériaux et les appareils de protection qu'il fournit soient maintenus en bon état [alinéa 25(1)b)];
- accorder son aide et sa collaboration aux comités mixtes sur la santé et la sécurité au travail et aux délégués à la santé et à la sécurité [alinéa 25(2)e)];
- formuler par écrit et examiner, au moins une fois par année, sa politique en matière de santé et de sécurité au travail et élaborer et maintenir un programme visant à la mettre en œuvre; cela s'applique uniquement aux lieux de travail comptant au moins cinq travailleurs réguliers [alinéa 25(2)j)].

Le superviseur doit :

- veiller à ce que le travailleur travaille de la façon et en utilisant les appareils de protection qu'exigent la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et ses règlements et respecte les mesures à prendre et les méthodes à suivre qu'ils exigent [alinéa 27(1)a)];
- veiller à ce que le travailleur emploie ou porte le matériel et les appareils ou vêtements de protection exigés par l'employeur [alinéa 27(1)b)];
- informer le travailleur de l'existence de tout danger éventuel ou réel dont il a connaissance et qui menace la santé ou la sécurité du travailleur [alinéa 27(2)a)];
- prendre toutes les précautions raisonnables dans les circonstances pour assurer la protection du travailleur [alinéa 27(2)c)].

Quant au travailleur, il doit :

- travailler conformément aux dispositions de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et de ses règlements [alinéa 28(1)a)];
- employer ou porter le matériel et les appareils ou vêtements de protection exigés par l'employeur [alinéa 28(1)b)];
- signaler l'absence de matériel ou d'appareil de protection ou, si ceux-ci existent, les défectuosités dont il a connaissance [alinéa 28(1)c)];
- signaler à l'employeur ou au superviseur toute infraction à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* ou à ses règlements ou l'existence de tout risque dont il a connaissance [alinéa 28(1)d)];
- s'abstenir de jouer des tours, de prendre part à des concours, à des tours de force ou à des courses inutiles, ou de se conduire de façon violente et turbulente [alinéa 28(2)c)]. Ce type de comportement ne constitue peut-être pas de la violence au travail, mais il ne doit pas être toléré. Dans le cas contraire, il pourrait dégénérer en violence au travail.

2.2 Politique concernant la violence au travail

Chaque employeur de l'Ontario doit formuler une politique concernant la violence au travail et l'examiner au moins une fois par année comme l'exige la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* [alinéas 32.0.1(1)a) et c)].

La politique doit être établie, quelle que soit la taille du lieu de travail ou du personnel.

Si le lieu de travail compte au moins six travailleuses ou travailleurs réguliers, la politique doit être formulée par écrit et affichée dans un endroit bien en vue du lieu de travail.

S'il y a moins de six travailleurs réguliers dans le lieu de travail, cette exigence ne s'applique pas [paragraphes 32.0.1(2) et (3)]. Cependant, une inspectrice ou un inspecteur du ministère du Travail peut ordonner que la politique soit formulée par écrit [article 55.1].

L'employeur peut choisir de formuler une politique distincte concernant la violence au travail ou de la combiner avec une autre politique exigée par la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, comme la politique concernant le harcèlement au travail [alinéa 32.0.1(1)b)] ou la politique en matière de santé et de sécurité au travail [alinéa 25(2)j)].

La politique concernant la violence au travail doit :

- montrer l'engagement de l'employeur à protéger les travailleuses et les travailleurs contre la violence au travail;
- inclure toutes les sources de violence (consommateur, client, employeur, superviseur, travailleur, étranger, conjoint ou partenaire intime);
- préciser les rôles et les responsabilités des parties présentes dans le lieu de travail à l'égard de la politique et du programme;
- être datée et signée par le plus haut dirigeant du lieu de travail.

Vous trouverez à l'annexe A un exemple de politique concernant la violence au travail qui vous aidera à formuler la vôtre.

Est-il possible de combiner la politique et le programme sur la violence au travail?

Oui, c'est possible, à condition que toutes les exigences relatives à la politique et au programme soient respectées. Même si la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* n'exige pas que le programme soit formulé par écrit, l'employeur peut décider de combiner la politique et le programme concernant la violence au travail.

2.3 Évaluation des risques de violence au travail

En vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, l'employeur a plusieurs responsabilités liées à l'évaluation des risques de violence au travail.

L'employeur doit :

- évaluer les risques de violence au travail qui peuvent découler de la nature du lieu de travail, du genre de travail ou des conditions de travail [paragraphe 32.0.3(1)];
- tenir compte des circonstances du lieu de travail, des circonstances qu'auraient en commun des lieux de travail semblables ainsi que des autres éléments prescrits par règlement [paragraphe 32.0.3(2)];
- élaborer les mesures à prendre et les méthodes à suivre pour contrôler les risques indiqués qui sont susceptibles d'exposer un travailleur à un préjudice corporel. Ces mesures et méthodes doivent faire partie du programme concernant la violence au travail [alinéa 32.0.2(2)a)].

En outre, l'employeur doit informer le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail ou le délégué à la santé et à la sécurité des résultats de l'évaluation. Dans le cas d'une évaluation écrite, il doit en remettre une copie au comité ou au délégué [alinéa 32.0.3(3)a)].

S'il n'y a ni comité ni délégué, l'employeur doit informer les travailleurs des résultats de l'évaluation et, dans le cas d'une évaluation écrite, leur en fournir une copie sur demande ou leur indiquer comment en obtenir des copies [alinéa 32.0.3(3)b)].

L'employeur doit réévaluer les risques aussi souvent que cela est nécessaire pour que la politique concernant la violence au travail et le programme afférent continuent de protéger les travailleurs contre la violence au travail [paragraphe 32.0.3(4)]. De plus, il doit informer le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail, le délégué à la santé et à la sécurité ou les travailleurs des résultats de la réévaluation [paragraphe 32.0.3(5)].

Qu'entend-on par « la nature du lieu de travail », « le genre de travail » et « les conditions de travail »?

La ***nature du lieu de travail*** se rapporte aux aspects physiques du lieu de travail, qu'il s'agisse d'un immeuble, d'un chantier de construction, d'un véhicule ou d'une forêt. Cela peut comprendre l'éclairage du lieu de travail, le champ de vision, la largeur des comptoirs, les entrées, les sorties et les objets qui pourraient blesser les travailleuses et travailleurs.

Le ***genre de travail*** englobe les activités des travailleuses et travailleurs (p. ex. manipuler de l'argent), le secteur d'emploi (comme les soins de santé) et les personnes avec qui les travailleurs sont en contact (consommateur, client ou patient).

Les ***conditions de travail*** se rapportent à d'autres aspects, tels que les heures de travail, le milieu environnant et le fait pour une travailleuse ou un travailleur de se déplacer d'un endroit à l'autre ou de travailler seul ou de façon isolée.

Que signifie l'expression « circonstances propres au lieu de travail »?

Cela désigne notamment ce qui suit :

- l'aménagement et la conception du lieu de travail;
- l'emplacement géographique du lieu de travail;
- les tâches effectuées et les conditions de travail, ce qui comprend les activités ou situations présentant un risque élevé de violence (reportez-vous à la liste ci-dessous);
- les mesures et méthodes de protection, par exemple les mesures de sécurité, qui peuvent déjà exister;
- les incidents antérieurs de violence au travail.

Un certain nombre d'activités ou de situations peuvent accroître les risques de violence au travail, par exemple :

- manipuler de l'argent;
- protéger ou garder en sûreté des objets de valeur;
- transporter des personnes ou des marchandises;
- se déplacer beaucoup (p. ex. effectuer son travail au moyen d'un véhicule);
- être au contact du public;
- travailler avec des personnes instables;
- travailler seul ou avec quelques personnes seulement;
- travailler tard le soir ou très tôt le matin.

Comment l'employeur tient-il compte des « circonstances qu'auraient en commun des lieux de travail semblables »?

Même s'il n'a pas connu d'incident de violence, un lieu de travail donné peut présenter les mêmes risques de violence au travail que des lieux de travail semblables.

Le risque de violence peut être plus élevé dans des secteurs en particulier, comme les soins de santé, les services sociaux, la vente au détail, l'accueil, l'éducation, les transports, la police, la sécurité et les établissements correctionnels.

Des lieux de travail semblables peuvent également avoir en commun des activités ou des conditions de travail.

Reportez-vous à la liste ci-dessus qui indique les situations et les activités pouvant accroître le risque de violence au travail.

Peut-on inclure plusieurs lieux de travail dans une même évaluation?

L'évaluation des risques de violence au travail doit viser un lieu de travail en particulier.

Un type de travail semblable peut être effectué à divers endroits, mais l'évaluation doit tenir compte de la nature du lieu de travail et des conditions de travail. Il faut évaluer les risques de violence au travail propres à chaque emplacement en plus des risques communs.

Par exemple, une entreprise peut exploiter divers magasins de détail qui fournissent tous les mêmes services. Cependant, l'emplacement, l'environnement, la clientèle, etc., de chaque magasin sont uniques. De plus, l'aménagement intérieur, le matériel ou les heures d'ouverture peuvent varier d'un magasin à l'autre.

Par conséquent, même si les risques associés aux services fournis sont semblables, chaque magasin peut présenter des risques différents qui sont propres à l'emplacement.

Comment peut-on évaluer les risques si les travailleuses et travailleurs changent constamment d'emplacement (p. ex. le personnel mobile)?

Il se peut que l'évaluation ne puisse pas tenir compte des risques précis associés à la nature de chaque lieu de travail où un travailleur ou une travailleuse mobile est susceptible de se rendre.

Cependant, l'évaluation doit englober les risques liés au véhicule du travailleur ainsi qu'au genre de travail et aux conditions de travail. Par exemple, une vendeuse ou un vendeur qui transporte des marchandises de valeur est exposé au risque de vol.

Le programme concernant la violence au travail doit prévoir des mesures et des méthodes visant à limiter les risques auxquels est exposé le personnel mobile.

L'employeur est-il tenu d'évaluer les risques de violence entre des travailleuses ou des travailleurs?

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* n'exige pas que l'employeur évalue de façon préventive ce type de risques de violence. Il serait difficile pour l'employeur de prédire à quel moment un incident de violence pourrait se produire entre des travailleurs.

Cependant, si on examine les incidents ou les menaces de violence, quelle qu'en soit la source, on pourra déterminer l'origine de la violence au travail et les probabilités de violence entre des travailleuses ou travailleurs dans un lieu de travail en particulier.

À quelle fréquence faut-il réévaluer les risques?

Les risques de violence au travail doivent être réévalués aussi souvent que cela est nécessaire pour protéger les travailleuses et travailleurs. Par exemple, il serait bon d'effectuer une nouvelle évaluation lorsque :

- le lieu de travail change d'emplacement ou est rénové ou réaménagé;
- le genre de travail change considérablement (par exemple, on commence à vendre des objets de grande valeur);
- les conditions de travail changent de façon importante (par exemple, heure de fermeture plus tardive);
- il y a de nouveaux renseignements sur les risques de violence au travail;
- un incident de violence indique qu'un risque lié à la nature du lieu de travail, au genre de travail ou aux conditions de travail n'a pas été relevé dans le cadre d'une évaluation précédente.

On recommande à l'employeur d'examiner l'évaluation au moins une fois par année.

2.4 Programme concernant la violence au travail

En plus de formuler une politique concernant la violence au travail et d'évaluer les risques de violence au travail, chaque employeur est tenu, en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, d'élaborer et de maintenir un programme de mise en œuvre de la politique concernant la violence au travail [article 32.0.2].

Le programme doit comprendre ce qui suit :

a) les mesures à prendre et les méthodes à suivre pour contrôler les risques indiqués dans l'évaluation exigée aux termes du paragraphe 32.0.3 (1) comme étant susceptibles d'exposer un travailleur à un préjudice corporel;

b) les mesures à prendre et les méthodes à suivre pour obtenir une aide immédiate lorsqu'il se produit ou qu'il est susceptible de se produire de la violence au travail;

c) les mesures que les travailleurs doivent prendre et les méthodes qu'ils doivent suivre pour signaler les incidents de violence au travail à l'employeur ou au superviseur;

d) la manière dont l'employeur enquêtera sur les incidents ou les plaintes de violence au travail et dont il compte y faire face;

e) les éléments prescrits par règlement.

Le programme concernant la violence au travail peut inclure ou mentionner des programmes, méthodes ou protocoles existants liés à la violence au travail. Par exemple, il se peut que des marches à suivre pour les situations d'urgence, le signalement des incidents ou la sécurité personnelle aient déjà été établies.

Pour obtenir d'autres renseignements sur les types de mesures et de méthodes pouvant être intégrées au programme concernant la violence au travail, reportez-vous à l'annexe B.

Un lieu de travail peut-il adopter un programme qui existe dans un autre lieu de travail?

Les mesures et méthodes faisant partie d'un programme concernant la violence au travail doivent tenir compte des risques et des conditions propres au lieu de travail visé.

On peut s'inspirer du programme d'un lieu de travail semblable pour en élaborer un nouveau, mais il faut le personnaliser en fonction du lieu de travail où il sera utilisé et des résultats de l'évaluation pour le lieu de travail en question.

Par exemple, une chaîne de magasins de détail peut élaborer un programme général concernant la violence au travail qui comprend des mesures visant à limiter les risques communs à tous les magasins. Le programme général peut également inclure des mesures et méthodes standard pour les situations d'urgence, les signalements et les enquêtes. Cependant, chaque emplacement devra modifier le programme général en fonction des risques et conditions qui lui sont propres de manière à disposer de mesures et de méthodes appropriées pour protéger les travailleuses et travailleurs.

Si l'évaluation ne révèle aucun risque susceptible d'exposer une travailleuse ou un travailleur à un préjudice corporel, faut-il quand même élaborer un programme concernant la violence au travail?

Oui. Même si aucune mesure ni méthode particulière n'est nécessaire pour contrôler les risques, il faut quand même élaborer un programme afin d'indiquer les mesures à prendre et les méthodes à suivre pour :

- obtenir une aide immédiate;
- signaler les incidents ou les plaintes de violence au travail;

- enquêter sur les incidents ou les plaintes de violence au travail et y faire face, le cas échéant.

Si de nouveaux risques sont relevés après la première évaluation, l'employeur devra modifier son programme concernant la violence au travail afin d'y inclure des mesures et méthodes appropriées.

À quelle fréquence faut-il examiner et modifier le programme concernant la violence au travail?

En vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, l'employeur doit maintenir le programme concernant la violence au travail [paragraphe 32.0.2(1)].

On recommande d'examiner le programme au moins une fois par année. L'examen doit consister à évaluer l'efficacité des mesures et méthodes prévues par le programme pour s'assurer qu'elles sont appliquées et qu'elles continuent de protéger les travailleuses et travailleurs contre la violence au travail.

Le programme concernant la violence au travail doit être examiné ou modifié dans les cas suivants :

- une réévaluation des risques indique que des modifications s'imposent;
- des travailleuses ou travailleurs, le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail ou la déléguée ou le délégué à la santé et à la sécurité signalent que des mesures ou des méthodes ne conviennent pas ou ne sont pas appliquées;
- un incident de violence indique que les mesures ou méthodes ne sont pas appropriées;
- l'intervention du lieu de travail à la suite d'un incident de violence ou d'une plainte montre que les méthodes à suivre pour les signalements et les enquêtes doivent être modifiées.

2.5 Renseignements et directives sur la violence au travail

Politique et programme concernant la violence au travail

En vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, l'employeur doit fournir au travailleur des renseignements et des directives adaptés sur le contenu de la politique et du programme concernant la violence au travail [paragraphe 32.0.5(2)].

Tous les travailleurs et les travailleuses doivent être au courant de la politique et du programme de l'employeur concernant la violence au travail. En outre, ils doivent :

- savoir comment obtenir une aide immédiate;
- savoir comment signaler les incidents de violence au travail à l'employeur ou au superviseur;
- savoir comment l'employeur enquêtera sur les incidents, les menaces ou les plaintes et y fera face;
- connaître et comprendre les mesures et méthodes visant à les protéger contre la violence au travail et être capables de les mettre en application;
- être en mesure d'employer les autres méthodes faisant partie du programme.

Il se peut que la superviseure ou le superviseur ait besoin de renseignements ou de directives supplémentaires, surtout s'il doit donner suite aux incidents signalés ou aux plaintes concernant la violence au travail.

Autres devoirs relatifs aux renseignements et aux directives

En vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, l'employeur a le devoir général de fournir au travailleur les renseignements, les directives et la surveillance nécessaires à sa protection [alinéa 25(2)a)]

Le superviseur est tenu d'informer le travailleur de l'existence de tout danger éventuel ou réel dont il a connaissance et qui menace la santé ou la sécurité du travailleur [alinéa 27(2)a)].

Pour protéger les travailleuses et travailleurs, l'employeur doit adapter le type et la quantité de renseignements et de directives qu'il fournit en fonction d'un emploi précis et des risques de violence au travail qui y sont associés.

Les personnes qui courent des risques élevés d'être victimes de violence de par la nature de leur emploi peuvent avoir besoin de directives régulières ou détaillées ou de formation spécialisée.

Quand et à quelle fréquence faut-il communiquer des directives?

L'employeur doit déterminer les renseignements, les directives ou la formation qu'il doit donner à une travailleuse ou un travailleur au moment de son embauche en tenant compte des risques associés à chaque emploi ainsi que des mesures et méthodes établies.

De même, il doit déterminer quels sont les renseignements, les directives ou la formation à fournir lorsqu'un travailleur ou une travailleuse change d'emploi.

La violence au travail peut être abordée en même temps que d'autres sujets liés à la santé et à la sécurité au travail, comme le harcèlement au travail, ou être examinée séparément.

Par ailleurs, l'employeur doit déterminer à quelle fréquence de la formation ou des directives doivent être données, par exemple :

- régulièrement;
- lorsque les risques changent de façon considérable;
- lorsque des modifications importantes sont apportées à la politique ou au programme concernant la violence au travail;
- lorsque les circonstances indiquent que de la formation ou des directives supplémentaires sont nécessaires, par exemple lorsque les méthodes établies ne sont pas appliquées ou que les travailleuses et les travailleurs ne les connaissent pas.

2.6 Renseignements sur une personne ayant des antécédents de comportement violent

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* précise que l'employeur et le superviseur doivent fournir au travailleur des renseignements, y compris des renseignements personnels, relatifs au risque de violence au travail de la part d'une personne qui a des antécédents de comportement violent [paragraphe 32.0.5(3)].

Cependant, ce devoir est limité et ne s'applique que si les conditions suivantes sont réunies :

a) selon toute attente, le travailleur rencontrera la personne violente dans le cadre de son travail;

b) le risque de violence au travail est susceptible d'exposer le travailleur à un préjudice corporel.

Cependant, ni l'employeur ni le superviseur ne doit divulguer plus de renseignements que raisonnablement nécessaire pour protéger le travailleur d'un préjudice corporel.

Quels sont les facteurs dont il faut tenir compte pour déterminer ce qui est « susceptible d'exposer un travailleur à un préjudice corporel »?

L'employeur devra évaluer les circonstances des comportements violents antérieurs d'une personne et déterminer quels travailleurs et travailleuses sont susceptibles de la rencontrer dans le cadre de leur travail et si cette personne présente un risque pour eux.

Voici un aperçu des facteurs dont il faut tenir compte :

- Les antécédents de comportement violent sont-ils associés au lieu de travail ou aux tâches effectuées?
- Les comportements violents visaient-ils une personne en particulier ou l'ensemble du personnel?
- À quand remontent l'incident ou les incidents de violence?
- Quelles mesures et méthodes sont prévues dans le cadre du programme existant concernant la violence au travail?

Faut-il informer tout le personnel des antécédents de comportement violent d'une personne?

Pas forcément. L'employeur doit d'abord déterminer quels travailleurs et travailleuses, le cas échéant, rencontreront, selon toute attente, la personne violente dans le cadre de leur travail et si le risque de violence au travail est susceptible d'exposer ces travailleurs à un préjudice corporel [paragraphe 32.0.5(3)].

Selon les résultats, l'employeur n'aura pas à fournir de renseignements précis sur la personne violente à une travailleuse ou un travailleur qui :

- a peu de chances de rencontrer cette personne dans le cadre de son travail;
- ne risque pas de subir un préjudice corporel.

Quels sont les renseignements qui doivent être divulgués aux travailleuses et aux travailleurs?

En vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, l'employeur et le superviseur doivent divulguer tous les renseignements sur la personne ayant des antécédents de comportement violent qui sont nécessaires pour protéger le travailleur contre un préjudice corporel tout en respectant le droit à la vie privée autant que possible [paragraphes 32.0.5(3) et (4)].

Par exemple, les renseignements divulgués doivent permettre d'identifier la personne qui a des antécédents de comportement violent et, s'il y a lieu, ce qui pourrait provoquer une agression.

La divulgation de renseignements personnels doit se limiter à ce qui est nécessaire pour protéger une travailleuse ou un travailleur contre un préjudice corporel.

Par exemple, une serveuse ou un travailleur de la construction doit être informé du fait qu'une personne a déjà frappé des travailleuses ou des travailleurs dans son lieu de travail et de ce qui provoque son comportement violent. Cependant, ils n'ont pas nécessairement besoin de connaître tous les renseignements personnels que possède l'employeur au sujet de cette personne.

Dans les lieux de travail où de nombreuses personnes présentent des risques de violence semblables, notamment dans les établissements correctionnels, il serait bon de fournir aux travailleuses et aux travailleurs des renseignements généraux sur ces risques, conformément à l'alinéa 25(2)a).

Cependant, dans ces types de lieux de travail, il peut s'avérer nécessaire de fournir aux travailleurs des renseignements sur les antécédents de comportement violent d'une personne en particulier afin qu'ils soient au courant des risques auxquels ils sont exposés [paragraphe 32.0.5(3)].

Qu'en est-il de la législation sur la protection des renseignements personnels?

Il existe d'autres lois qui régissent la divulgation de renseignements personnels ou médicaux, notamment :

- la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (Canada);
- la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (Canada);
- la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé*.

L'employeur doit tenir compte du droit d'une personne au respect de la vie privée que lui confèrent ces lois en plus du droit qu'a une travailleuse ou un travailleur d'être informé des risques de violence au travail en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

En pareil cas, on recommande à l'employeur de consulter un avocat.

Faut-il divulguer des renseignements personnels sur la santé?

En général, il est possible de fournir aux travailleuses et aux travailleurs suffisamment d'information pour les protéger sans divulguer de renseignements personnels sur la santé.

Lorsque l'employeur ou le superviseur estime qu'il est nécessaire de divulguer des renseignements personnels sur la santé, il serait bon de consulter un avocat pour connaître les répercussions que cela pourrait avoir en vertu de la législation sur les droits de la personne ou sur la protection des renseignements personnels.

Doit-on vérifier les antécédents criminels des personnes présentes dans le lieu de travail?

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* n'exige pas que l'employeur ou le superviseur vérifie les antécédents criminels ni qu'il obtienne par d'autres moyens des renseignements sur les membres du personnel ou d'autres personnes susceptibles de se trouver dans le lieu de travail.

2.7 Violence familiale

En vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, l'employeur qui prend connaissance, ou devrait raisonnablement avoir connaissance, du fait qu'il peut se produire, dans le lieu de travail, de la violence familiale susceptible d'exposer un travailleur à un préjudice corporel doit prendre toutes les précautions raisonnables dans les circonstances pour le protéger [article 32.0.4].

La violence familiale peut exposer la travailleuse ou le travailleur ciblé à des risques en plus de constituer une menace pour ses collègues.

Les mesures et méthodes prévues par le programme concernant la violence au travail peuvent contribuer à protéger les travailleuses et travailleurs contre la violence familiale au travail. Par exemple, les mesures visant à obtenir une aide immédiate ou à signaler les incidents de violence peuvent protéger une personne contre la violence familiale qui pourrait survenir dans le lieu de travail.

Il faut encourager les travailleuses et travailleurs à communiquer à l'employeur leurs préoccupations concernant les risques de violence familiale dans le lieu de travail.

L'employeur doit être prêt à enquêter sur les préoccupations soulevées et à intervenir au cas par cas.

En plus d'évaluer la situation particulière du travailleur ou de la travailleuse, l'employeur doit déterminer comment tirer parti des mesures et méthodes prévues par le programme existant concernant la violence au travail pour prendre des précautions raisonnables afin de protéger le travailleur.

Il peut s'agir d'élaborer, en collaboration avec la travailleuse ou le travailleur ciblé, un plan de sécurité personnelle visant à assurer sa protection pendant qu'il se trouve dans le lieu de travail.

Pour élaborer le plan, l'employeur et la travailleuse ou le travailleur seront peut-être en mesure de collaborer avec la police, les tribunaux ou d'autres organismes qui s'occupent déjà de la situation.

Lorsqu'un travailleur ou une travailleuse et son conjoint travaillent pour la même organisation et qu'on craint que de la violence familiale se produise dans le lieu de travail, l'employeur doit appliquer la politique et le programme concernant la violence au travail pour prendre les mesures qui s'imposent à l'égard de la personne ayant un comportement violent.

Comment un employeur peut-il prendre connaissance du risque que de la violence familiale se produise dans le lieu de travail?

L'employeur peut en prendre connaissance lorsqu'un incident survient dans le lieu de travail ou lorsque la travailleuse ou le travailleur ciblé, une ou un collègue ou quelqu'un d'autre lui fait part d'une préoccupation.

Il existe d'autres indicateurs, comme des courriels et des appels de menace reçus au travail ou des visites importunes au lieu de travail de la part d'un partenaire violent ou d'une autre personne.

Quelle obligation a l'employeur si la personne ciblée ne veut pas qu'il intervienne?

Si la travailleuse ou le travailleur ciblé souhaite qu'aucune mesure ne soit prise, l'employeur peut tout de même être tenu d'intervenir afin de le protéger ainsi que d'autres travailleurs, selon les circonstances.

L'employeur doit collaborer étroitement avec la travailleuse ou le travailleur ciblé afin de déterminer les précautions raisonnables à prendre pour régler la situation tout en essayant de respecter le droit à la vie privée du travailleur et la nature délicate du problème.

L'employeur doit-il évaluer le risque que de la violence familiale se produise dans le lieu de travail?

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* n'exige pas que l'employeur évalue le risque de violence familiale au travail.

Cependant, un examen des incidents ou des menaces de violence, quelle qu'en soit la source, pourrait aider l'employeur à déterminer l'origine de la violence au travail et les probabilités de violence dans un lieu de travail en particulier.

2.8 Refus de travailler

En vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, un travailleur peut refuser de travailler s'il a des raisons de croire que de la violence au travail est susceptible de le mettre en danger [alinéa 43(3)b.1)]. Cependant, il ne peut invoquer le harcèlement au travail pour justifier un refus de travailler.

La loi prévoit une marche à suivre précise dans le cas d'un refus de travailler. Il est important que les travailleuses et travailleurs, les employeurs, les superviseures et superviseurs, les comités mixtes sur la santé et la sécurité au travail et les déléguées et délégués à la santé et à la sécurité comprennent et respectent cette marche à suivre.

Comme on l'a vu à la section 2.4 du présent guide, le programme concernant la violence au travail doit prévoir des mesures et des méthodes visant à permettre aux travailleurs de signaler les incidents de violence au travail et aux employeurs d'enquêter sur les incidents et les plaintes et d'y faire face.

Ces mesures peuvent aider les travailleuses et travailleurs, les superviseures et superviseurs et les employeurs à donner suite aux préoccupations liées à la violence au travail avant qu'elles aboutissent à un refus de travailler.

Est-ce que tous les travailleurs et les travailleuses ont le droit de refuser de travailler à cause de la violence au travail?

Oui, mais dans certains cas, le droit de refuser de travailler pour quelque motif que ce soit, y compris la violence au travail, est limité.

Certaines personnes responsables de la sécurité publique ne peuvent refuser de travailler si, selon le cas :

- le danger est inhérent à leur travail ou constitue une condition normale de leur emploi;

- le refus de leur part de travailler mettrait en danger la vie, la santé ou la sécurité d'une autre personne.

Les personnes visées sont les suivantes :

- les agents et agentes de police;
- les pompiers et pompières;
- les personnes qui travaillent dans un établissement correctionnel;
- les personnes qui travaillent dans un hôpital, une maison de soins infirmiers, un établissement psychiatrique, un établissement de réadaptation, un foyer de groupe pour personnes ayant une déficience physique ou mentale, un service d'ambulance, une clinique qui fournit les premiers soins, un laboratoire titulaire d'un permis ou une buanderie, un service d'alimentation, une centrale ou un service technique utilisé par l'un des groupes ci-dessus [paragraphe 43(2)].

En outre, les enseignantes et enseignants ne peuvent refuser de travailler lorsque la vie, la santé ou la sécurité d'un élève sont menacées de façon imminente [paragraphe 3(3) du Règlement 857 (Enseignants)].

Pour obtenir d'autres détails sur le refus de travailler, reportez-vous au *Guide de la* Loi sur la santé et la sécurité au travail.

Où doit demeurer la travailleuse ou le travailleur pendant un refus de travailler?

Il doit demeurer dans un lieu sûr le plus près possible de son poste de travail jusqu'à la fin de l'enquête menée par l'employeur [paragraphe 43(5)] ou par le ministère du Travail [paragraphe 43(10)].

L'endroit dépend des circonstances qui ont mené au refus de travailler.

Il serait bon que l'employeur élabore une marche à suivre propre au lieu de travail en cas de refus de travailler lié à la violence au travail et qu'il désigne un lieu sûr. Cette marche à suivre doit être conforme aux dispositions de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* concernant le refus de travailler.

Une personne qui a reçu des menaces peut-elle refuser de travailler?

Oui, elle peut refuser de travailler s'il s'agit d'une menace d'employer une force physique pouvant lui causer un préjudice corporel (ou qui peut raisonnablement être interprétée comme telle). La travailleuse ou le travailleur qui fait l'objet de menaces ne lui donnant aucun motif de craindre pour sa sécurité personnelle doit se reporter à la

marche à suivre prévue dans le programme concernant la violence ou le harcèlement au travail pour signaler l'incident à son employeur.

Faut-il suspendre tous les travaux pendant l'enquête si un refus de travailler est attribuable à de la violence au travail?

Bien que l'article 43 permette à une personne de refuser de travailler ou d'exécuter un travail en particulier si de la violence au travail met en danger sa santé et sa sécurité, cela ne signifie pas que tous les travaux doivent être suspendus pendant un refus de travailler.

Par exemple, si le risque de violence dans le lieu de travail est éliminé du fait que la personne violente ne s'y trouve plus, le travail peut se poursuivre pendant l'enquête de l'employeur.

Les mesures et méthodes établies par l'employeur ont-elles une incidence sur le droit d'une travailleuse ou d'un travailleur de refuser de travailler à cause de la violence au travail?

La personne qui a des motifs de croire que de la violence au travail est susceptible de la mettre en danger a toujours le droit de refuser de travailler (sous réserve des limites applicables à des catégories de travailleurs en particulier).

En plus d'avoir une bonne politique et un bon programme concernant la violence au travail, de fournir le matériel et la formation nécessaires et d'avoir des communications efficaces, l'employeur doit établir une marche à suivre en cas d'incident violent ou potentiellement violent. Par exemple, il peut demander aux travailleuses et travailleurs de téléphoner à la police pour obtenir de l'aide lorsqu'ils craignent pour leur sécurité ou celle d'autres personnes dans l'immédiat à cause de la violence au travail.

Établir des marches à suivre internes est probablement le meilleur moyen de prévenir d'autres dangers et de protéger le personnel et le public (dans des secteurs tels que celui du transport). Cela ne limite pas le droit d'une personne de refuser de travailler. Cependant, comme des mesures sont rapidement prises à l'égard du danger auquel sont exposés les travailleuses et travailleurs, il n'est pas nécessaire qu'une personne refuse de travailler dans des circonstances de ce genre.

Qu'il y ait refus de travailler ou non, les travailleuses et travailleurs doivent signaler un incident de violence au travail à leur employeur ou à leur superviseure ou superviseur. L'employeur doit enquêter et faire le nécessaire pour protéger le personnel. En outre, une travailleuse ou un travailleur peut déposer une plainte auprès du ministère du Travail si la situation signalée n'est pas réglée dans le lieu de travail.

2.9 Avis

Lorsque survient un incident de violence au travail, l'employeur doit d'abord aviser le service de police ou les intervenants en cas d'urgence afin d'obtenir une aide immédiate. De plus, en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, l'employeur a un certain nombre d'obligations à remplir si une personne est tuée ou subit une blessure critique[2] à la suite d'un incident de violence au travail [paragraphe 51(1)].

L'employeur doit :

- aviser immédiatement, par un moyen de communication directe comme le téléphone, une inspectrice ou un inspecteur du ministère du Travail, le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail ou la déléguée ou le délégué à la santé et à la sécurité et le syndicat, le cas échéant;
- au cours des 48 heures qui suivent, aviser par écrit un directeur ou une directrice du ministère du Travail en expliquant l'événement et en fournissant les renseignements prescrits[3].

Si une travailleuse ou un travailleur est incapable de travailler ou a besoin de soins médicaux à cause d'un incident de violence au travail, l'employeur[4] doit aviser le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail ou la déléguée ou le délégué à la santé et à la sécurité et le syndicat, le cas échéant, dans les quatre jours suivant l'incident.

L'avis doit être donné par écrit et contenir les renseignements prescrits [paragraphe 52(1)]. Si une inspectrice ou un inspecteur l'exige, l'avis doit également être donné à une directrice ou un directeur du ministère du Travail.

Un avis n'est pas exigé pour les incidents de harcèlement.

Reportez-vous aux sections 2.4 et 3.2 du présent guide pour obtenir d'autres renseignements sur les mécanismes internes de signalement prévus par les programmes concernant la violence et le harcèlement au travail.

---

2 Le terme « blessure critique » est défini dans le Règlement 834 pris en application de la Loi sur la santé et la sécurité au travail.

3 Les règlements d'application de la Loi sur la santé et la sécurité au travail prescrivent les renseignements précis qui doivent être fournis.

4 Les personnes travaillant à leur compte sont tenues d'aviser par écrit une directrice ou un directeur du ministère du Travail en cas de blessure ou de maladie professionnelle.

3 Harcèlement au travail

Le harcèlement au travail peut dégénérer en menaces ou en gestes de violence physique ou la travailleuse ou le travailleur ciblé peut réagir violemment à du harcèlement prolongé au travail. Il est important que l'employeur reconnaisse ces comportements et intervienne rapidement parce qu'ils peuvent aboutir à de la violence au travail.

Le fait d'obliger tous les lieux de travail à se doter d'une politique et d'un programme concernant le harcèlement au travail aidera les parties présentes dans le lieu de travail à reconnaître le harcèlement au travail et à intervenir avant qu'il ne dégénère en violence au travail.

3.1 Politique concernant le harcèlement au travail

L'employeur doit formuler une politique concernant le harcèlement au travail et l'examiner au moins une fois par année, comme l'exige la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* [alinéas 32.0.1b) et c)].

La politique doit être établie, quelle que soit la taille du lieu de travail ou du personnel.

Si le lieu de travail compte au moins six travailleuses ou travailleurs réguliers, la politique doit être formulée par écrit et affichée dans un endroit bien en vue du lieu de travail.

S'il y a moins de six travailleurs réguliers dans le lieu de travail, cette exigence ne s'applique pas [paragraphes 32.0.1(2) et (3)]. Cependant, une inspectrice ou un inspecteur du ministère du Travail peut ordonner que la politique soit formulée par écrit [article 55.1].

L'employeur peut choisir de formuler une politique distincte concernant le harcèlement au travail ou de la combiner avec la politique concernant la violence au travail [alinéa 32.0.1(1)a)] ou la politique en matière de la santé et de sécurité au travail [alinéa 25(2)j)].

En outre, l'employeur peut inclure des mesures à l'égard du harcèlement au travail dans sa politique existante de lutte contre le harcèlement ou la discrimination en se basant sur les critères de harcèlement prévus par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

Cependant, si un employeur a déjà une politique de lutte contre le harcèlement ou la discrimination, il devra la modifier de sorte qu'elle remplisse les exigences de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. Cette obligation vient du fait que la définition de

« harcèlement au travail » ne se limite pas aux motifs illicites prévus par le Code. Vous trouverez dans la section 4.4 du présent guide la liste des motifs illicites figurant dans le Code.

La politique sur le harcèlement au travail doit :

- montrer l'engagement de l'employeur à éliminer le harcèlement au travail;
- tenir compte de toutes les sources de harcèlement au travail (consommateur, client, employeur, superviseur, travailleur, étranger, conjoint ou partenaire intime);
- préciser les rôles et les responsabilités des parties présentes dans le lieu de travail à l'égard de la politique et du programme;
- être datée et signée par le plus haut dirigeant du lieu de travail.

Vous trouverez à l'annexe C un exemple de politique concernant le harcèlement au travail qui vous aidera à formuler la vôtre.

Est-il possible de combiner la politique et le programme concernant le harcèlement au travail?

Oui, c'est possible, à condition que toutes les exigences relatives à la politique et au programme soient respectées. Même si la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* n'exige pas que le programme soit formulé par écrit, l'employeur peut décider de combiner la politique et le programme concernant le harcèlement au travail.

3.2 Programme concernant le harcèlement au travail

En vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, l'employeur est tenu d'élaborer et de maintenir un programme de mise en œuvre de la politique concernant le harcèlement au travail [paragraphe 32.0.6(1)].

Le programme doit comprendre ce qui suit :

a) les mesures que les travailleurs doivent prendre et les méthodes qu'ils doivent suivre pour signaler les incidents de harcèlement au travail à l'employeur ou au superviseur [alinéa 32.0.6(2)a)];

b) la manière dont l'employeur enquêtera sur les incidents et les plaintes de harcèlement au travail et dont il compte y faire face [alinéa 32.0.6(2)b)];

c) les éléments prescrits qui peuvent figurer dans les règlements pris en application de la loi [alinéa 32.0.6(2)c)].

Vous trouverez à l'annexe D un exemple qui vous aidera à élaborer votre programme concernant le harcèlement au travail.

L'employeur est-il tenu d'évaluer les risques de harcèlement au travail?

La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* n'exige pas que l'employeur évalue les risques de harcèlement au travail.

3.3 Renseignements et directives sur le harcèlement au travail

L'employeur doit fournir au travailleur des renseignements et des directives adaptés sur le contenu de la politique et du programme concernant le harcèlement au travail, comme l'exige la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* [article 32.0.7].

Tous les travailleurs et les travailleuses doivent être au courant de la politique de l'employeur concernant le harcèlement au travail. En outre, ils doivent :

- savoir comment signaler les incidents de harcèlement au travail à l'employeur ou au superviseur;
- savoir comment l'employeur enquêtera sur les incidents ou les plaintes et y fera face.

Il se peut que des travailleuses et des travailleurs aient besoin d'autres renseignements et directives sur le harcèlement au travail, selon l'emploi qu'ils occupent.

Des travailleurs pourraient devoir suivre de la formation pour reconnaître le harcèlement et prendre les mesures qui s'imposent ou pour apprendre des techniques spécialisées afin d'intervenir en cas de harcèlement.

Il peut aussi s'avérer nécessaire de fournir des renseignements et des directives supplémentaires aux superviseures et superviseurs, surtout s'ils doivent donner suite aux incidents signalés ou aux plaintes concernant le harcèlement au travail.

Par ailleurs, l'employeur, la superviseure ou le superviseur et le syndicat doivent connaître leurs responsabilités afin de prévenir et d'éliminer le harcèlement interdit par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

Reportez-vous à la section 4.4, Système des droits de la personne de l'Ontario, pour obtenir d'autres détails.

4 Rôles et responsabilités

4.1 Comité mixte sur la santé et la sécurité au travail et délégué à la santé et à la sécurité

Le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail et la déléguée ou le délégué à la santé et à la sécurité ont les mêmes pouvoirs et responsabilités à l'égard des risques de violence au travail que des autres risques pour la santé et la sécurité au travail en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. Par exemple, leur rôle est le même pendant un refus de travailler [article 43], que celui-ci soit attribuable à de la violence au travail ou à n'importe quel autre risque lié au travail.

Le comité et la déléguée ou le délégué doivent être en mesure de reconnaître les risques de violence au travail dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions habituelles, comme l'inspection de lieux de travail.

On recommande à l'employeur de consulter le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail ou la déléguée ou le délégué à la santé et à la sécurité au moment d'élaborer les politiques et programmes concernant la violence au travail et le harcèlement au travail[5].

L'employeur doit informer le comité sur la santé et la sécurité au travail ou le délégué à la santé et à la sécurité des résultats d'une évaluation des risques de violence au travail [alinéa 32.0.3(3)a)] ou des résultats d'une réévaluation [paragraphe 32.0.3(5)]. Vous trouverez d'autres détails à la section 2.3, Évaluation des risques de violence au travail.

De plus, l'employeur doit informer le comité ou le délégué si une personne est tuée ou gravement blessée, est incapable d'exécuter son travail habituel ou a besoin de soins médicaux à cause d'un incident de violence au travail [paragraphes 51(1) et 52(1)]. Pour obtenir d'autres détails, reportez-vous à la section 2.9, Avis.

Pour en savoir plus, consultez le document intitulé *Santé et sécurité en milieu de travail : guide à l'intention des comités mixtes et des délégués*.

---

5 *Les lieux de travail visés par le Règlement de l'Ontario 67/93 (Établissements d'hébergement et de soins de santé) doivent consulter le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail ou le délégué à la santé et à la sécurité pour certaines questions. Vous trouverez d'autres détails aux articles 8 et 9 du règlement.*

4.2 Ministère du Travail

Le ministère du Travail inspecte des lieux de travail pour s'assurer :

- que la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et ses règlements sont respectés;
- que le système de responsabilité interne du lieu de travail fonctionne bien.

Dans le cadre d'une inspection générale d'un lieu de travail ou d'une enquête concernant une plainte ou un incident en particulier, les inspectrices et inspecteurs de la santé et de la sécurité au travail du ministère du Travail peuvent vérifier si les employeurs, les superviseures et superviseurs et les travailleuses et travailleurs respectent les exigences relatives à la violence et au harcèlement au travail.

De plus, en cas d'infraction, les inspecteurs peuvent ordonner par écrit à une personne de se conformer à la loi [article 57].

Le ministère peut également poursuivre en justice un employeur, une superviseure ou un superviseur ou une travailleuse ou un travailleur qui contrevient à la loi ou qui ne se conforme pas à un ordre donné par une inspectrice ou un inspecteur, une directrice ou un directeur ou le ministre [paragraphe 66(1)].

Pour en savoir plus sur le rôle des inspecteurs du ministère, reportez-vous au *Guide de la* Loi sur la santé et la sécurité au travail.

Par ailleurs, les services de police peuvent enquêter sur les incidents et les plaintes de violence. Vous trouverez d'autres renseignements sur le rôle des services de police à la section 4.3 du présent guide.

Les inspectrices et inspecteurs du ministère n'ont pas pour rôle de régler des allégations particulières de harcèlement au travail ou de servir de médiateur lorsque des allégations de ce genre sont soulevées.

Il incombe à l'employeur d'enquêter sur les incidents et les plaintes de harcèlement au travail et d'intervenir. En outre, l'employeur doit décider des mesures à prendre par la suite, le cas échéant.

Une travailleuse ou un travailleur peut également demander qu'un incident ou une plainte de harcèlement au travail soit réglé en dehors de la procédure d'enquête de l'employeur, notamment s'il croit que ce dernier n'a pas géré l'affaire de façon appropriée.

Par exemple, un travailleur peut, selon le cas :

- communiquer avec le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario afin de présenter une requête pour que l'affaire soit entendue si les allégations de harcèlement sont fondées sur l'un des motifs illicites prévus par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario;
- s'il est représenté par un syndicat, demander que la question soit réglée par voie d'arbitrage;
- tenter de régler le problème de harcèlement au moyen d'une poursuite au civil, selon les circonstances.

4.3 Services de police

Le *Code criminel* du Canada contient des dispositions concernant notamment les actes violents, les menaces et les comportements tels que le harcèlement criminel. Il faut communiquer immédiatement avec le service de police lorsque des actes de violence surviennent au travail ou que des menaces de violence sont proférées à l'égard d'une personne au travail.

4.4 Système des droits de la personne de l'Ontario

Le *Code des droits de la personne* de l'Ontario est une loi provinciale qui assure à tous les mêmes droits et les mêmes chances, sans discrimination ni harcèlement, dans des domaines précis tels que l'emploi, le logement et les services.

Le Code vise à prévenir la discrimination et le harcèlement fondés sur les 15 motifs suivants :

- la race,
- l'ascendance,
- le lieu d'origine,
- la couleur,
- l'origine ethnique,
- la citoyenneté,
- la croyance (religion),
- le sexe (y compris la grossesse et l'identité sexuelle)
- l'orientation sexuelle,

- le handicap,
- l'âge (18 ans et plus, 16 ans et plus pour ce qui est de l'occupation d'un logement),
- l'état matrimonial (y compris les partenaires de même sexe),
- l'état familial,
- l'état d'assisté social (uniquement pour le logement),
- l'existence d'un casier judiciaire (uniquement pour l'emploi).

Le terme « handicap » englobe tout un éventail d'états de divers degrés, dont certains sont visibles et d'autres pas. Un handicap peut exister dès la naissance, être causé par un accident ou apparaître avec le temps. Il peut s'agir notamment d'une incapacité physique ou mentale, d'une difficulté d'apprentissage, d'un trouble mental, d'une déficience auditive ou visuelle, de l'épilepsie, de la toxicomanie, de l'alcoolisme ou de la sensibilité à des facteurs environnementaux.

La protection contre la discrimination ou le harcèlement prévue par le *Code des droits de la personne* vise les états passés, présents et perçus.

Par exemple, la personne qui est victime de discrimination parce qu'elle a déjà été alcoolique est protégée par le Code. Il en est de même pour la personne dont l'état ne restreint pas ses capacités actuelles au travail, mais qui a plus de chances que d'autres d'avoir des limitations dans l'avenir.

L'employeur doit connaître les responsabilités que lui impose le *Code des droits de la personne* à l'égard des personnes handicapées lorsqu'il a à régler des problèmes de violence et de harcèlement au travail.

En vertu du Code, l'employeur doit veiller à ce que le lieu de travail soit exempt de discrimination et de harcèlement fondés sur un ou plusieurs motifs illicites.

Les employeurs, les superviseures et superviseurs et les travailleuses et travailleurs peuvent être tenus responsables dans le cadre du système des droits de la personne de l'Ontario s'il survient du harcèlement au travail ou à des activités liées au travail. Ils peuvent également être tenus responsables s'ils ne prennent pas les mesures nécessaires pour régler la situation et prévenir le harcèlement.

Le système des droits de la personne de l'Ontario compte trois éléments distincts et indépendants ci-dessous.

- **Le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario,** qui décide si les droits d'une personne ont été violés. La personne qui estime que les droits que lui confère le Code ont été violés peut présenter une requête directement au Tribunal, qui déterminera le meilleur moyen de régler la situation.
- **Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne,** qui aide les gens à présenter des requêtes au Tribunal. La prestation de conseils et de soutien et la représentation par avocat font partie des services fournis.
- **La Commission ontarienne des droits de la personne,** qui exerce un leadership dans le domaine de la promotion, de la protection et de l'avancement des droits de la personne et qui forme des partenariats dans l'ensemble du système des droits de la personne. Elle s'occupe notamment d'élaborer des politiques et de donner de la formation à des groupes ciblés, de surveiller le respect des droits de la personne, d'effectuer des recherches et des analyses et de mener des enquêtes sur les droits de la personne. Lorsque des questions présentent un intérêt public, la Commission peut soumettre ses propres affaires au Tribunal ou intervenir dans les cas mettant en cause les droits de la personne dont est saisi le Tribunal.

On recommande aux employeurs qui désirent se renseigner sur leurs obligations en vertu du Code de consulter le site Web de la Commission ou du Tribunal.

La travailleuse ou le travailleur qui estime qu'une affaire mettant en cause des motifs illicites n'a pas été réglée convenablement par son employeur doit communiquer avec le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne pour obtenir de l'aide ou s'adresser directement au Tribunal pour présenter une requête afin que l'affaire soit entendue.

4.5 Associations de santé et de sécurité

Les associations de santé et de sécurité de l'Ontario fournissent des programmes de formation ainsi que des produits et services aux employeurs et aux travailleuses et travailleurs.

Les associations, notamment celles qui font la promotion des lieux de travail sécuritaires par secteur, le Centre de santé et sécurité des travailleurs et travailleuses et les Centres de santé des travailleurs (ses) de l'Ontario sont financés par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario.

Les employeurs et les travailleuses et travailleurs peuvent communiquer avec l'association concernée afin d'obtenir des renseignements, des ressources et du soutien qui les aideront à respecter les exigences de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* concernant la violence et le harcèlement au travail.

Vous trouverez la liste complète des associations de santé et de sécurité à l'adresse suivante : http://www.wsib.on.ca/wsib/wsibsite.nsf/Public/fr_healthsafetycommunity.

Annexe A : Exemple de politique concernant la violence au travail

La direction de _____ (insérer le nom de l'entreprise) s'engage à prévenir la violence au travail et est responsable, en dernier ressort, de la santé et de la sécurité des travailleuses et travailleurs. Elle prendra toutes les mesures raisonnables pour protéger ses travailleurs contre la violence au travail, quelle qu'en soit la source. (L'employeur peut insérer la définition de violence au travail et énumérer les sources de violence au travail.)

Il est inacceptable pour quiconque d'avoir des comportements violents au travail. La présente politique s'applique à (l'employeur peut énumérer les personnes visées par la politique, surtout si celle-ci s'applique à d'autres personnes que le personnel, par exemple aux visiteurs, aux clients, aux livreurs, aux bénévoles, etc.). Tout le monde doit soutenir la présente politique et collaborer afin de prévenir la violence au travail.

Il existe un programme concernant la violence au travail qui sert à mettre en œuvre la politique. Ce programme comprend des mesures et des méthodes permettant de protéger les travailleuses et travailleurs contre la violence au travail, d'obtenir une aide immédiate et de signaler les incidents ou de soulever des préoccupations. (L'employeur peut indiquer et expliquer les éléments du programme concernant la violence au travail.)

En tant qu'employeur, _____ (insérer le nom de l'entreprise) veillera à ce que la présente politique et le programme connexe soient mis en œuvre et maintenus et à ce que tous les travailleurs et travailleuses et les superviseurs et superviseures disposent des renseignements et directives nécessaires pour se protéger contre la violence au travail.

Les superviseurs doivent se conformer à la présente politique et au programme connexe. Il leur incombe de voir à ce que les travailleurs appliquent les mesures et méthodes établies et disposent des renseignements dont ils ont besoin pour se protéger.

Chaque travailleur et travailleuse doit respecter la présente politique et le programme connexe dans le cadre de son travail. Tous sont encouragés à soulever leurs préoccupations au sujet de la violence au travail et à signaler les incidents ou les menaces de violence. (L'employeur peut fournir d'autres renseignements sur la façon de signaler un incident et préciser qu'il n'y aura pas de conséquences négatives pour les signalements effectués de bonne foi.)

La direction s'engage à enquêter sur tous les incidents et les plaintes de violence au travail et à intervenir d'une manière équitable et rapide en respectant le plus possible la vie privée de tous les intéressés. (L'employeur peut fournir d'autres détails sur la façon dont on procédera pour enquêter sur les incidents et les plaintes et les régler.)

Signature : _____ Président ou chef de la direction Date : _____

Il faut consulter la politique concernant le harcèlement au travail chaque fois que des préoccupations relatives au harcèlement au travail sont soulevées.

Annexe B : Programme concernant la violence au travail

Voici des exemples de mesures et de méthodes que l'employeur peut envisager d'inclure dans son programme concernant la violence au travail [article 32.0.2 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*].

Les mesures et méthodes visant à **contrôler les risques de violence au travail** qui sont indiqués dans l'évaluation des risques peuvent comprendre ce qui suit :

- des méthodes de travail sécuritaires;
- l'utilisation d'équipement de protection individuelle;
- la conception ou la disposition matérielle du lieu de travail (portes avec des fenêtres claires, éclairage suffisant, emplacement et structure des comptoirs, barrières, etc.);
- la désignation de lieux sûrs pour les situations d'urgence;
- des méthodes pour informer ou aviser les travailleuses et travailleurs des situations ou personnes potentiellement violentes;
- la prestation de formation aux travailleuses et travailleurs sur la politique et le programme concernant la violence au travail et sur la façon de s'y prendre avec des clients agressifs ou violents.

Les mesures et méthodes ci-dessous peuvent être utilisées pour **obtenir une aide immédiate** :

- du matériel comme des alarmes fixes ou personnelles, des systèmes de localisation ou de suivi, des téléphones ordinaires ou cellulaires, etc.;
- des numéros de téléphone ou des adresses électroniques en cas d'urgence;
- des mesures d'urgence.

Les mesures et méthodes visant à permettre aux travailleuses et travailleurs de **signaler les incidents de violence au travail** à l'employeur ou à la superviseure ou au superviseur peuvent consister notamment à fournir des renseignements sur ce qui suit :

- comment, quand et à qui les incidents ou les menaces doivent être signalés;
- les formulaires à remplir ou les autres mécanismes de signalement;
- les rôles et les responsabilités de l'employeur, de la superviseure ou du superviseur, de la travailleuse ou du travailleur, du comité mixte sur la santé et la

sécurité au travail, de la déléguée ou du délégué à la santé et à la sécurité et d'autres personnes dans le processus de signalement des incidents;

- les incidents qui doivent être signalés à l'externe (c.-à-d. au service de police, à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, au ministère du Travail, etc.).

Les mesures et méthodes concernant la manière dont l'employeur **enquêtera sur les incidents ou les plaintes de violence au travail et y fera face** peuvent comprendre la communication de renseignements sur :

- quand et comment une enquête sera menée;
- ce qui sera inclus dans l'enquête;
- les rôles et les responsabilités de l'employeur, de la superviseure ou du superviseur, de la travailleuse ou du travailleur, du comité mixte sur la santé et la sécurité au travail, de la déléguée ou du délégué à la santé et à la sécurité et d'autres personnes;
- le suivi de l'enquête (actions et délai);
- les exigences en matière de tenue de dossiers.

L'employeur peut souhaiter inclure d'autres éléments dans son programme concernant la violence au travail, notamment de la formation de sensibilisation à la violence au travail, un programme d'aide aux employés ou une assistance aux personnes souffrant d'anxiété post-traumatique.

Annexe C : Exemple de politique concernant le harcèlement au travail

La direction de _____ (insérer le nom de l'entreprise) s'engage à offrir un milieu de travail où tout le monde est traité avec respect et dignité.

Le harcèlement au travail ne sera pas toléré, peu importe qui en est l'auteur. (L'employeur peut indiquer les sources de harcèlement au travail.) Toutes les personnes présentes dans le lieu de travail doivent s'employer à prévenir le harcèlement au travail. Les gestionnaires, les superviseures et superviseurs ainsi que les travailleuses et travailleurs doivent soutenir la présente politique et seront tenus responsables par l'employeur. (Si la politique s'applique à d'autres personnes dans le lieu de travail, il faut les mentionner également.)

Le harcèlement au travail est le fait pour une personne d'adopter une ligne de conduite caractérisée par des remarques ou des gestes vexatoires contre un travailleur dans un lieu de travail lorsqu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou ces gestes sont importuns. (L'employeur peut donner des exemples de comportements inacceptables.)

Le harcèlement peut aussi désigner une forme de discrimination énoncée dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, mais ce n'est pas obligatoire. (L'employeur peut inclure des renseignements sur ce qui constitue du harcèlement discriminatoire en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.)

La présente politique n'a pas pour but de limiter l'exercice raisonnable des fonctions de gestionnaire dans le lieu de travail. (L'employeur peut donner des exemples de situations au travail relevant de l'exercice des fonctions de gestionnaire qui ne seraient normalement pas considérées comme des cas de harcèlement.)

Les travailleuses et travailleurs sont encouragés à signaler les incidents de harcèlement au travail. (L'employeur peut fournir d'autres renseignements sur la façon de signaler un incident et préciser qu'il n'y aura pas de conséquences négatives pour les signalements effectués de bonne foi.)

La direction enquêtera sur les préoccupations, les plaintes et les incidents de harcèlement au travail et interviendra d'une manière équitable et rapide en respectant le plus possible la vie privée des travailleuses et des travailleurs. (L'employeur peut fournir d'autres détails sur la façon dont on procédera pour enquêter sur les incidents de harcèlement et les régler.)

La présente politique n'a pas pour effet d'empêcher ou de dissuader un travailleur ou une travailleuse de présenter au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario une requête concernant une question prévue par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario dans l'année suivant le dernier incident allégué. En outre, une travailleuse ou un travailleur conserve le droit d'exercer tous les autres recours possibles prévus par la loi.

Signature : _____ Président ou chef de la direction Date : _____

Il faut consulter la politique concernant la violence au travail chaque fois que des préoccupations relatives à la violence au travail sont soulevées.

Annexe D : Programme concernant le harcèlement au travail

Voici des exemples de mesures et de méthodes que l'employeur peut envisager d'inclure dans son programme concernant le harcèlement au travail [article 32.0.6].

Les mesures et méthodes visant à permettre aux travailleuses et travailleurs de **signaler les incidents de harcèlement au travail** à l'employeur ou à la superviseure ou au superviseur peuvent consister notamment à fournir des renseignements sur ce qui suit :

- comment, quand et à qui les incidents doivent être signalés;
- les formulaires à remplir ou les autres mécanismes de signalement;
- les rôles et les responsabilités de l'employeur, de la superviseure ou du superviseur, de la travailleuse ou du travailleur et d'autres personnes dans le processus de signalement des incidents.

Les mesures et méthodes concernant la manière dont l'employeur **enquêtera sur les incidents et les plaintes de harcèlement au travail et y fera face** peuvent comprendre la communication de renseignements sur :

- quand et comment une enquête sera menée;
- ce qui sera inclus dans l'enquête;
- les rôles et les responsabilités de l'employeur, de la superviseure ou du superviseur, de la travailleuse ou du travailleur et d'autres personnes;
- le suivi de l'enquête (actions et délai);
- les exigences en matière de tenue de dossiers.

L'employeur peut souhaiter inclure d'autres éléments dans son programme concernant le harcèlement au travail, notamment de la formation de sensibilisation au harcèlement au travail ou un programme d'aide aux employés.

Annexe E : Coordonnées des bureaux pour la santé et la sécurité au travail du ministère du Travail

Bon nombre des numéros sans frais indiqués ci-dessous sont accessibles uniquement à l'intérieur de l'indicatif régional où se trouve le bureau.

RÉGION DU CENTRE
La Région du Centre comprend Toronto et les comtés suivants : Dufferin, Durham, Peel, Simcoe et York.

Service de renseignements sur la santé et la sécurité au travail
Tél. : 416 314-5421 / 800 991-7454
Téléc. : 416 235-3972

RÉGION DE L'EST
La Région de l'Est comprend les comtés suivants : Frontenac, Haliburton, Hastings, Lanark, Leeds et Grenville, Lennox et Addington, Muskoka, Northumberland, Ottawa-Carleton, Peterborough, Prescott et Russell, Prince Edward, Renfrew, Stormont, Dundas et Glengarry et Victoria.

Ottawa
347, rue Preston, 4e étage
Ottawa (Ontario) K1S 3J4
Tél. : 613 228-8050 / 800 267-1916
Téléc. : 613 727-2900

Kingston
Complexe Beechgrove
51 Heakes Lane
Kingston (Ontario) K7M 9B1
Tél. : 613 545-0989 / 800 267-0915
Téléc. : 613 545-9831

Peterborough
Tour Sud, 3e étage
300, rue Water Nord
Peterborough (Ontario) K9J 8M5
Tél. : 705 755-4700 / 800 461-1425
Téléc. : 705 755-4724

RÉGION DU NORD
La Région du Nord comprend les comtés suivants : Algoma, Cochrane, Kenora, Manitoulin, Nipissing, Parry Sound, Rainy River, Sudbury, Thunder Bay et Timiskaming.

Sudbury
159, rue Cedar, bureau 301
Sudbury (Ontario) P3E 6A5
Tél. : 705 564-7400 / 800 461-6325
Téléc. : 705 564-7437

North Bay
101, rue McIntyre Ouest, 2e étage
North Bay (Ontario) P1B 2Y5
Tél. : 705 497-5234 / 877 717-0778
Téléc. : 705 497-6850

Sault Ste. Marie
70 Foster Dr, Ste 480
Sault Ste. Marie (Ontario) P6A 6V4
Tél. : 705 945-6600 / 800 461-7268
Téléc. : 705 949-9796

Thunder Bay
435, rue James Sud, bureau 222
Thunder Bay (Ontario) P7E 6S7
Tél. : 807 475-1691 / 800 465-5016
Téléc. : 807 475-1646

Timmins
(adresse postale)
CP/Service de sacs 3050
South Porcupine (Ontario) P0N 1H0

(adresse du bureau)
Complexe du gouvernement de l'Ontario
D Wing Highway 101 E
Porcupine (Ontario) P0N 1C0
Tél. : 705 235-1900 / 800 461-9847
Téléc. : 705 235-1925

RÉGION DE L'OUEST
La Région de l'Ouest comprend les comtés suivants : Brant, Bruce, Elgin, Essex, Grey, Haldimand-Norfolk, Halton, Hamilton-Wentworth, Huron, Kent, Lambton, Middlesex, Niagara, Oxford, Perth, Waterloo et Wellington.

Centre d'appels de la santé et de la sécurité au travail
Tél. : 905 577-9774 / 877 202-0008
Téléc. : 905 577-1316

REMARQUES

Veuillez utiliser les numéros ci-dessus pour signaler des décès et des blessures graves, des refus de travailler, des plaintes sur des lieux de travail dangereux ou des conflits liés au comité mixte sur la santé et la sécurité au travail ainsi que pour obtenir de l'aide concernant l'application de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et de ses règlements ou le nom et les coordonnées d'autres partenaires de la santé et de la sécurité (la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, les associations de santé et de sécurité, etc.).

Pour les urgences liées à la santé et à la sécurité en dehors des heures de bureau habituelles, veuillez communiquer avec le Centre d'intervention en cas de déversement, au 1 800 268-6060 (sans frais) ou au 416 325-3000 (à Toronto).

Pour toutes les questions concernant les normes d'emploi (c.-à-d. les heures de travail, les heures supplémentaires, les jours fériés, les vacances, les congés, les licenciements, etc.), veuillez communiquer avec le Centre d'information sur les normes d'emploi, au 1 800 531-5551 (sans frais) ou au 416 326-7160 (à Toronto).

Si vous désirez obtenir d'autres coordonnées ou que vous ne savez pas dans quelle région vous vous trouvez, veuillez consulter les rubriques « Emploi », « Santé et sécurité » ou « Travail » des pages bleues de l'annuaire téléphonique local ou la liste des bureaux régionaux dans le site Web du ministère à l'adresse www.labour.gov.on.ca/french/about/reg_offices.php.

ISBN 978-1-4435-2832-0 (version imprimée)
ISBN 978-1-4435-2833-7 (version HTML)
ISBN 978-1-4435-2834-4 (version PDF) **mars 2010**